

**D06-P03. Satisfacción**

	ÓRGANO	FECHA
ELABORADO	Unidad Técnica de Calidad	26/04/2018
CONTEXTUALIZADO	Comisión de Calidad	27/10/2022
REVISADO	Unidad Técnica de Calidad	09/11/2022
APROBADO	Junta de Escuela	23/11/2022

RESUMEN DE REVISIONES		
EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
B00	07/01/08	Edición Inicial
1	14/02/08	Incluidas las modificaciones sugeridas por la ACSUG
2	25/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
3	15/05/14	Revisión y modificación PA04 y PE03
4	23/11/22	Actualización y mejora del SGC

DENOMINACIÓN	D06-P03. SATISFACCIÓN
OBJETO	Establecer la sistemática para garantizar que se recoge la satisfacción, expectativas y necesidades de los grupos de interés y que sus opiniones (resultados) se utilizan para la mejora de la organización del centro y del desarrollo de los títulos que se imparten en él.
DEFINICIONES	No cuenta con definiciones asociadas.
RESPONSABLES	Equipo Directivo (ED) Junta de Escuela (JE) Persona Responsable de Calidad (PRC) Comisión de Calidad (CC) Comisión Docente o Académica del Título (CD/CAT) Coordinador/a del Título (CT) Unidad Técnica de Calidad (UTC) Comisión de Formación y Asesoramiento (CFA) Servicio de Informática y Comunicaciones (SIC)
DOCUMENTACIÓN	Ver anexo V del Manual
DESARROLLO	Satisfacción con el título La UTC elabora una propuesta de encuestas de satisfacción de los grupos de interés con el título y del protocolo de aplicación y se la remite a la PRC. Esta se la envía a los/as CT para su análisis por las CD/CAT. Una vez analizadas, el/la CT remite las propuestas de mejora, de ser el caso, a la PRC para su análisis conjunto a nivel de centro por la CC y establecimiento de propuesta de mejora. La PRC remite a la UTC dichas propuestas de mejora para su estudio e inclusión, de ser el caso, en la propuesta de encuestas de satisfacción de los grupos de interés y del protocolo de aplicación. Posteriormente la UTC, remite a la PRC las encuestas de satisfacción de los grupos de interés, definitivas y el protocolo de aplicación de estas para su publicación en la página web del centro (https://etsa.udc.es/web/) Anualmente, en base a dicho protocolo, la UTC y el PRC organizan la aplicación de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés. Una vez aplicadas, la UTC procesa los datos y los incorpora a la aplicación informática e informa, por correo electrónico, a la PRC de su disponibilidad, quien se lo comunica a los/as CT.



El/la CT revisa los datos del título que coordina y si detecta algún error se lo comunica a la UTC para su subsanación.

Satisfacción del alumnado con la docencia

La CFA elabora las encuestas de satisfacción del alumnado con la docencia, que forman parte del programa AVALIEMOS de la UDC, y el técnico responsable del SIC las activa cada curso académico, a la finalización de cada cuatrimestre, en la plataforma de encuestas de la UDC. Finalizado el plazo y realizado el tratamiento de los datos, publica los resultados en la página web de la UDC (<https://www.udc.es/gl/transparencia/resultados/indicesatisfaccion/>) y la UTC realiza las gestiones oportunas para que se incorporen a la aplicación informática.

Anualmente, la CD/CAT analiza los resultados obtenidos y establece las acciones de mejora necesarias, de ser el caso. Posteriormente, se las envía a la CC para su análisis conjunto a nivel de centro y posterior aprobación, quien se lo envía al ED para informe a la JE

En caso de que se establezcan acciones de mejora relativas a las encuestas de satisfacción a los grupos de interés o al protocolo de aplicación de encuestas, la PRC se las remite a la UTC para su estudio e incorporación, de ser el caso.

EVIDENCIAS	RESPONSABLES	TEMPORALIZACIÓN	LUGAR
D06-P03-E01. Actas	CD/CAT CC JE	Cuando se reúne la comisión	Aplicación informática
D06-P03-E02. Protocolo de aplicación de encuestas	UTC CD/CAT CC	Cada curso académico	Aplicación informática
D06-P03-E03. Encuestas satisfacción con el título a los grupos interés	UTC CD/CAT CC	Cada curso académico	Web del centro
D06-P03-E04. Encuestas de satisfacción del alumnado con la docencia (AVALIEMOS)	CFA	Cada curso académico	Web institucional
D06-P03-E05. Acciones de mejora	CD/CAT CC	Cada vez que se abra/revise una acción de mejora	Aplicación informática
INDICADORES	RESPONSABLES	TEMPORALIZACIÓN	LUGAR
D06-P03-I01. Satisfacción de los grupos de interés con el título (porcentaje de participación y resultados)	UTC	Cada curso académico	Aplicación informática
D06-P03-I02. Satisfacción del alumnado con la docencia (AVALIEMOS) (porcentaje de participación y resultados)	SIC	Cada curso académico	Aplicación informática